

# Charte Qualité *du réseau accueil famille*



S'engager dans une démarche qualité visant à garantir une offre d'activités et des services sur mesure pour les enfants. Voici la volonté du « Réseau Accueil Famille – Les Pitchous en Pays de Figeac.»

Son but est d'offrir un **accueil privilégié** aux familles et de les aider à l'organisation de leurs séjours sur le territoire. Pour cela, le réseau recense **les activités de découverte et d'aventure** pour les plus de 3 ans ainsi que **les services proposés aux familles**. Ce guide, édité chaque année, est disponible gratuitement chez les prestataires du réseau présents **sur le territoire et dans les Offices de Tourisme**.

## PRINCIPES GENERAUX

Tous les membres du réseau accueil famille s'engagent à :

- ▶ Assurer un **accueil personnalisé** pour les familles
- ▶ Faire de la sécurité **une priorité**
- ▶ Proposer **des tarifs adaptés et attractifs**
- ▶ Fournir toutes **les informations nécessaires** à l'organisation d'une sortie en fonction de l'âge
- ▶ Connaître et se renseigner sur les autres **membres du réseau**
- ▶ Être attentif à l'accueil des enfants

## Tous les membres s'engagent aussi à respecter les critères suivants :



### HEBERGEMENTS

- ▶ Disposer d'équipements adaptés pour les familles venant avec des enfants et/ou nouveaux nés

Hôtels, gîtes, chambres d'hôtes, meublés :

- ▶ Proposer des chambres offrant suffisamment d'espace libre pour une famille

Hôtellerie de plein air :

- ▶ Sécuriser la circulation des piétons au sein de la structure
- ▶ Proposer des aires de jeux adaptées à tous les âges



### RESTAURATION

- ▶ Disposer des équipements nécessaires pour les enfants (chaises hautes et rehausseurs)

- ▶ Proposer un dispositif pour divertir les enfants (set à colorier, coin jeu, etc.)
- ▶ Proposer des menus adaptés aux enfants et/ou un menu du terroir enfant « **Quercy Pitchou** »



### SITES ET ACTIVITES

- ▶ Proposer des activités ludiques et attractives
- ▶ Proposer des activités adaptées pour tous les âges
- ▶ Proposer des activités à faire en famille, sans les parents, ou réservées aux enfants mais permettant aux parents de profiter de l'activité confortablement
- ▶ Disposer d'un environnement sécurisé
- ▶ Afficher, si nécessaire, les diplômes et assurances des personnes encadrant l'activité

### OFFICES DE TOURISME

- ▶ Disposer d'un espace d'attente intérieur ou extérieur pour les enfants
- ▶ Proposer des éditions adaptées pour les enfants
- ▶ Intégrer une présentation des offres et services enfants sur le site internet